

Asuransi Jiwasraya Riwayatmu Kini: *Critical Review*

Your Life Insurance: A Critical Review

Zenobia Zalfanda Helza^{1✉}, Muhammad Sarifuddin²,
Frederikus Denny Christyanto³, Zubaidah Z⁴

¹Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

²Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

³Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

⁴Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia.

✉Corresponding author: zenobiazalfandah@gmail.com

Abstrak

Asuransi Jiwasraya merupakan salah satu perusahaan asuransi tertua di Indonesia yang mengalami krisis keuangan pada tahun 2018 akibat masalah pengelolaan investasi dan tata kelola perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak dari skandal keuangan tersebut terhadap nasabah, karyawan, dan pemegang saham. Metode yang digunakan meliputi analisis dokumen dan wawancara dengan pihak terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa krisis ini menyebabkan ketidakpastian bagi nasabah, penurunan produktivitas karyawan, serta kerugian finansial bagi pemegang saham. Upaya restrukturisasi yang dilakukan pemerintah diharapkan dapat memulihkan kepercayaan dan stabilitas perusahaan di masa depan.

Abstract

Jiwasraya Insurance is one of the oldest insurance companies in Indonesia that experienced a financial crisis in 2018 due to investment management and corporate governance issues. This research aims to analyse the impact of the financial scandal on customers, employees and shareholders. The methods used include document analysis and interviews with relevant parties. The results showed that the crisis caused uncertainty for customers, decreased employee productivity, and financial losses for shareholders. The government's restructuring efforts are expected to restore confidence and stability to the company in the future.

This is an open-access article under the CC-BY-SA license.



Copyright © 2024 Zenobia Zalfanda Helza, Muhammad Sarifuddin,
Frederikus Denny Christyanto, Zubaidah Z.

Article history

Received 2024-05-15

Accepted 2024-06-25

Published 2024-07-25

Kata kunci

Asuransi Jiwasraya;
Krisis Keuangan;
Pengelolaan Investasi;
Tata Kelola
Perusahaan;
Restrukturisasi;
Nasabah.

Keywords

*Jiwasraya Insurance;
Financial Crisis;
Investment Management;
Corporate Governance;
Restructuring;
Customers.*

1. Pendahuluan

PT Asuransi Jiwasraya merupakan salah satu perusahaan asuransi tertua di Indonesia yang telah berdiri sejak masa kolonial Belanda. Didirikan pada tahun 1859 dengan nama *Nederlandsch Indiesche Levensverzekering en Liffrente Maatschappij* (NILLMIJ), perusahaan ini berperan penting sebagai pelopor dalam menyediakan layanan asuransi jiwa di Hindia Belanda. Pada saat itu, NILLMIJ bertujuan melindungi risiko jiwa bagi pegawai pemerintahan dan masyarakat pribumi, sehingga keberadaannya menjadi signifikan dalam menciptakan jaminan perlindungan bagi masyarakat luas di masa kolonial. Pada tahun 1960, seiring dengan kemerdekaan Indonesia, pemerintah mengambil alih perusahaan ini sebagai bagian dari kebijakan nasionalisasi dan mengubah namanya menjadi PT Asuransi Jiwasraya. Transformasi ini menandai babak baru bagi Jiwasraya, yang kemudian beroperasi di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan misi memberikan jaminan asuransi jiwa bagi seluruh masyarakat Indonesia. Langkah nasionalisasi ini juga memperkuat posisi Jiwasraya sebagai salah satu institusi keuangan yang strategis dalam mendukung pembangunan nasional dan perlindungan sosial.

Pada masa awal operasional sebagai PT Asuransi Jiwasraya, perusahaan ini berupaya memperluas jangkauan pasar dengan menyediakan berbagai produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berbagai inovasi produk diluncurkan, seperti asuransi pensiun dan asuransi kesehatan, guna menarik minat masyarakat untuk mendapatkan perlindungan jiwa. Pengenalan produk-produk baru ini merupakan langkah strategis untuk memperkuat posisi perusahaan di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat dalam industri asuransi nasional. Memasuki era modern, Jiwasraya terus melakukan inovasi dengan meluncurkan produk asuransi unit link pada tahun 2003. Produk ini merupakan perpaduan antara perlindungan asuransi jiwa dengan investasi, yang mendapatkan sambutan positif dari masyarakat. Unit link menjadi salah satu produk unggulan Jiwasraya, didukung dengan strategi pemasaran yang agresif untuk menjangkau berbagai segmen pasar di seluruh Indonesia. Hal ini menunjukkan komitmen Jiwasraya dalam merespons perubahan kebutuhan masyarakat serta perkembangan industri asuransi (Christian & Julyanti, 2022).

Namun, meskipun berhasil mengembangkan berbagai produk baru, Jiwasraya juga dihadapkan pada berbagai tantangan, terutama terkait manajemen risiko dan pengelolaan investasi. Salah satu masalah yang muncul adalah ketidakseimbangan antara hasil investasi dengan kewajiban pembayaran klaim. Ketidakseimbangan ini disebabkan oleh strategi investasi yang kurang berhati-hati dan tidak sesuai dengan prinsip kehati-hatian yang berlaku dalam industri asuransi. Kelemahan ini mengakibatkan perusahaan mengalami tekanan keuangan yang berdampak pada ketidakmampuan membayar klaim nasabah (Setiawan, 2020). Pada pertengahan tahun 2018, permasalahan keuangan Jiwasraya semakin memuncak dan berkembang menjadi kasus gagal bayar polis yang melibatkan ribuan nasabah. Kasus ini menarik perhatian publik dan menjadi sorotan nasional karena melibatkan dana masyarakat dalam jumlah yang besar. Krisis keuangan yang terjadi menunjukkan adanya kelemahan dalam tata kelola perusahaan dan manajemen risiko yang tidak optimal, sehingga menciptakan ketidakseimbangan yang serius dalam keuangan perusahaan (Palyama, 2022).

Sejarah panjang PT Asuransi Jiwasraya, mulai dari masa kolonial hingga era modern, mencerminkan perjalanan yang penuh dengan tantangan dan transformasi. Meski berhasil dalam inovasi produk, kelemahan dalam pengelolaan investasi dan manajemen risiko menjadi faktor utama yang memicu krisis keuangan di perusahaan ini pada tahun 2018. Oleh karena itu, perbaikan tata kelola perusahaan dan peningkatan transparansi dalam pengelolaan keuangan menjadi langkah penting agar Jiwasraya dapat kembali meraih kepercayaan masyarakat dan menjaga stabilitas keuangan di masa depan.

Kronologis Kasus Skandal Keuangan

Skandal keuangan PT Asuransi Jiwasraya mulai terkuak pada tahun 2018 ketika perusahaan mengalami kesulitan untuk membayar klaim polis jatuh tempo. Kasus ini diawali dengan laporan keterlambatan pembayaran klaim kepada nasabah, yang kemudian berkembang menjadi kasus

gagal bayar yang melibatkan miliaran rupiah. Permasalahan ini pertama kali menarik perhatian publik dan pemerintah setelah adanya keluhan massal dari nasabah yang tidak menerima pembayaran klaim sesuai dengan jadwal. Pada saat itu, investigasi awal dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menemukan adanya masalah serius dalam pengelolaan investasi di Jiwasraya. Pada tahun 2019, temuan dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) menunjukkan bahwa Jiwasraya mengalami kerugian investasi yang signifikan akibat penempatan dana pada instrumen investasi dengan risiko tinggi. Kerugian ini tidak hanya mencakup produk investasi, tetapi juga berimbas pada ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban pembayaran klaim nasabah. Hal ini memperparah situasi keuangan Jiwasraya, sehingga pemerintah memutuskan untuk melakukan intervensi dengan langkah restrukturisasi perusahaan.

Krisis keuangan di Jiwasraya tidak terlepas dari berbagai praktik yang memicu kerugian besar, salah satunya adalah salah kelola investasi (mismanagement) dan penempatan dana pada aset-aset berisiko tinggi. Perusahaan terlibat dalam praktik investasi yang agresif dengan membeli saham-saham berkualitas rendah (saham gorengan) yang menawarkan return tinggi namun sangat rentan terhadap fluktuasi pasar. Akibatnya, nilai investasi Jiwasraya merosot tajam saat pasar mengalami penurunan. Keputusan ini dianggap tidak sesuai dengan prinsip kehati-hatian yang seharusnya diterapkan dalam pengelolaan investasi dana asuransi (Christian & Julyanti, 2022). Selain praktik investasi yang bermasalah, tata kelola perusahaan (good corporate governance) yang lemah menjadi salah satu penyebab utama krisis. Sistem pengawasan internal dan kepatuhan terhadap kebijakan investasi dinilai kurang efektif, sehingga memungkinkan terjadinya manipulasi dan penyimpangan dalam pelaporan keuangan. Faktor ini diperparah dengan kurangnya transparansi dalam pelaporan investasi, yang membuat pengawasan eksternal terhadap kinerja perusahaan menjadi tidak optimal (Setiawan, 2020). Praktik-praktik ini menjadi penyebab utama kerugian besar yang dialami Jiwasraya.

Krisis keuangan yang melanda Jiwasraya memberikan dampak yang luas terhadap nasabah, karyawan, dan pemegang saham. Bagi nasabah, krisis ini menimbulkan ketidakpastian akan pengembalian dana dan klaim polis asuransi mereka. Banyak nasabah yang merasa dirugikan karena tidak dapat menarik dananya sesuai dengan yang dijanjikan dalam kontrak polis. Hal ini menimbulkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi, terutama dalam hal keamanan dan pengelolaan dana investasi (Palyama, 2022). Dampak terhadap karyawan juga cukup signifikan. Krisis ini menyebabkan penurunan produktivitas dan motivasi kerja karena kekhawatiran akan stabilitas perusahaan dan keamanan pekerjaan mereka. Selain itu, restrukturisasi yang dilakukan perusahaan turut mengakibatkan adanya pengurangan tenaga kerja dalam upaya efisiensi biaya operasional. Situasi ini menciptakan tekanan bagi karyawan yang tersisa untuk bekerja lebih keras demi memulihkan citra dan kinerja perusahaan. Bagi pemegang saham, krisis ini memberikan dampak langsung pada penurunan nilai saham perusahaan. Keterlibatan Jiwasraya dalam skandal keuangan menyebabkan hilangnya kepercayaan investor dan anjloknya harga saham yang dimiliki. Pemegang saham mengalami kerugian finansial yang signifikan akibat penurunan nilai investasi, dan situasi ini mendorong banyak investor untuk menarik dananya dari perusahaan.

Kasus skandal keuangan di PT Asuransi Jiwasraya mencerminkan kompleksitas masalah yang dihadapi dalam pengelolaan dana investasi dan tata kelola perusahaan. Kronologis kasus menunjukkan adanya praktik investasi yang tidak sesuai dengan prinsip kehati-hatian, serta kelemahan dalam tata kelola yang memungkinkan terjadinya penyelewengan. Dampak krisis ini dirasakan oleh berbagai pihak, terutama nasabah, karyawan, dan pemegang saham. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk melakukan restrukturisasi yang komprehensif dan memperbaiki kebijakan tata kelola agar kepercayaan masyarakat dan investor dapat dipulihkan.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena skandal keuangan yang terjadi pada PT Asuransi Jiwasraya, khususnya terkait pengelolaan investasi, manajemen risiko, serta tata kelola perusahaan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu dengan memfokuskan analisis pada satu objek penelitian, yakni kasus gagal bayar yang terjadi pada PT Asuransi Jiwasraya. Studi kasus ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji secara komprehensif kronologis kejadian, faktor penyebab, serta dampak yang ditimbulkan terhadap berbagai pihak.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang diperoleh dari berbagai literatur seperti jurnal ilmiah, laporan resmi lembaga terkait (seperti Otoritas Jasa Keuangan dan Badan Pemeriksa Keuangan), buku, serta sumber berita terpercaya yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen, laporan, serta publikasi yang berkaitan dengan kasus Jiwasraya. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, dengan cara mengorganisasikan data, mengidentifikasi pola permasalahan, serta menarik kesimpulan berdasarkan fakta yang ditemukan.

Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber yang berbeda agar diperoleh data yang akurat dan dapat dipercaya

3. Hasil dan Pembahasan

Upaya Penyelesaian

Krisis keuangan yang dialami PT Asuransi Jiwasraya memaksa pemerintah dan pihak terkait untuk segera mengambil langkah-langkah penyelamatan guna menghindari dampak yang lebih luas terhadap industri asuransi nasional. Salah satu upaya penyelamatan utama adalah restrukturisasi keuangan perusahaan yang melibatkan pengelolaan kembali aset dan kewajiban perusahaan. Pemerintah membentuk tim restrukturisasi yang bertugas untuk merencanakan langkah-langkah perbaikan, seperti pemisahan aset bermasalah dan penjualan aset-aset yang tidak produktif. Selain itu, pemerintah juga melakukan injeksi dana melalui skema bailout untuk memastikan perusahaan tetap mampu memenuhi kewajiban kepada nasabah (Palyama, 2022). Selain restrukturisasi keuangan, pemerintah juga berkoordinasi dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memperkuat pengawasan terhadap kinerja Jiwasraya. Penguatan pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap langkah yang diambil sesuai dengan regulasi dan prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Pihak Kejaksaan Agung (Kejagung) turut terlibat dalam penyelidikan kasus ini dengan memproses berbagai pihak yang terlibat dalam skandal keuangan Jiwasraya. Langkah hukum ini penting untuk menunjukkan komitmen pemerintah dalam menegakkan hukum dan memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi.

Restrukturisasi

Sebagai bagian dari langkah restrukturisasi, pemerintah meluncurkan program pengalihan polis dari Jiwasraya ke perusahaan asuransi milik negara lainnya, yaitu IFG Life. Pengalihan polis ini dilakukan untuk memastikan nasabah tetap mendapatkan perlindungan dan pembayaran klaim yang sesuai dengan ketentuan awal. Program ini mencakup pengalihan polis tradisional maupun produk unit link yang dimiliki oleh nasabah Jiwasraya. Proses pengalihan ini dilakukan secara bertahap dengan tetap memperhatikan hak-hak nasabah agar tidak terjadi kerugian finansial yang lebih besar (Setiawan, 2020). Selain pengalihan polis, program restrukturisasi juga mencakup perbaikan tata kelola perusahaan dengan penerapan prinsip manajemen risiko yang lebih ketat. Jiwasraya diharuskan melakukan evaluasi terhadap portofolio investasinya dan menempatkan dana pada instrumen investasi yang lebih aman dan stabil. Langkah ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kembali kerugian investasi yang disebabkan oleh penempatan dana pada aset-aset berisiko tinggi. Pemerintah juga mengupayakan perbaikan proses internal perusahaan agar lebih transparan dan akuntabel.

Proses restrukturisasi Jiwasraya tidak terlepas dari berbagai tantangan, terutama dalam hal pengelolaan hubungan dengan nasabah yang terdampak. Banyak nasabah yang merasa kecewa dan khawatir dengan adanya pengalihan polis dan ketidakpastian pembayaran klaim. Beberapa nasabah mengungkapkan kekhawatiran tentang nilai manfaat yang mereka terima setelah

pengalihan polis, serta proses administratif yang dianggap lambat. Hal ini memicu reaksi keras dari masyarakat yang menuntut transparansi lebih dalam setiap langkah restrukturisasi yang diambil (Christian & Julyanti, 2022). Selain tantangan dari sisi nasabah, restrukturisasi juga menghadapi hambatan hukum dan regulasi yang kompleks. Pengalihan polis dan restrukturisasi keuangan memerlukan koordinasi yang baik antara pemerintah, Jiwasraya, IFG Life, dan otoritas terkait lainnya. Komitmen dari semua pihak sangat penting untuk menyukseskan proses ini dan mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi milik negara. Dalam menghadapi tantangan ini, pemerintah terus berupaya melakukan sosialisasi program restrukturisasi kepada nasabah dan masyarakat luas. Upaya penyelesaian krisis keuangan PT Asuransi Jiwasraya mencakup langkah-langkah restrukturisasi keuangan dan program pengalihan polis yang diinisiasi oleh pemerintah. Langkah-langkah ini melibatkan perbaikan tata kelola dan penerapan manajemen risiko yang lebih ketat guna mencegah terjadinya kembali skandal keuangan di masa mendatang. Namun, proses restrukturisasi ini dihadapkan pada tantangan besar, terutama terkait reaksi nasabah dan hambatan regulasi. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus berkomitmen untuk memperbaiki transparansi dan akuntabilitas dalam setiap proses penyelamatan.

Dampak terhadap Kepercayaan Masyarakat

Kasus yang terjadi pada Jiwasraya menjadi salah satu faktor yang mengakibatkan menurunnya minat masyarakat untuk menggunakan jasa asuransi. Sebagaimana lazimnya etika pada industri jasa keuangan, semestinya industri asuransi mengedepankan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, dan independensi. Dengan adanya kejadian bahwa Jiwasraya telah melakukan rekayasa laporan keuangan dan mengalihkan dana nasabah ke investasi berisiko tinggi, maka telah terlihat secara nyata bahwa Jiwasraya telah mengabaikan nilai-nilai dan etika dalam menjalankan industri jasa asuransi.

Dari sudut pandang nasabah, kerugian finansial yang dialami berupa tidak adanya kepastian manfaat atas pembayaran premi yang telah dilakukan oleh nasabah. Harapan yang dibangun oleh nasabah berupa investasi di masa depan menjadi kabur dan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpercayaan kepada mekanisme industri asuransi.

Bagi masyarakat secara keseluruhan, kasus Jiwasraya ini pada sisi positif meningkatkan kewaspadaan terhadap industri keuangan. Namun demikian terdapat pula sisi negatifnya yaitu masyarakat menjadi ragu dan tidak yakin terhadap keamanan industri keuangan. Dengan demikian perlu penanganan yang tepat untuk memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan industri asuransi di masa yang akan datang.

4. Simpulan

Asuransi Jiwasraya merupakan perusahaan asuransi yang memiliki sejarah panjang di Indonesia, sejak didirikan pada tahun 1859 di era kolonial Belanda. Sebagai pelopor dalam industri asuransi, Jiwasraya berhasil membangun reputasi sebagai perusahaan asuransi jiwa terkemuka yang memberikan jaminan dan proteksi bagi masyarakat Indonesia. Keberhasilan ini tidak terlepas dari berbagai inovasi produk yang dilakukan, termasuk pengenalan produk unit link pada era 2000-an, yang menggabungkan perlindungan asuransi dengan investasi. Selama bertahun-tahun, Jiwasraya menikmati masa kejayaan sebagai penyedia layanan asuransi yang terpercaya dengan basis nasabah yang luas (Christian & Julyanti, 2022).

Namun, perjalanan perusahaan tidak selalu mulus. Pada tahun 2018, terungkap bahwa Jiwasraya mengalami masalah serius dalam pengelolaan keuangan yang menyebabkan ketidakmampuan perusahaan untuk membayar klaim nasabah. Skandal ini memicu krisis keuangan yang diakibatkan oleh investasi berisiko tinggi dan tata kelola perusahaan yang tidak transparan. Investigasi yang dilakukan oleh berbagai lembaga menunjukkan adanya kesalahan pengelolaan dan penyalahgunaan wewenang oleh pihak manajemen. Skandal besar ini mencoreng reputasi Jiwasraya dan mengguncang industri asuransi di Indonesia. Skandal Jiwasraya menjadi peringatan keras bagi industri asuransi tentang pentingnya tata kelola yang baik dan pengelolaan risiko yang cermat. Dampak dari krisis ini tidak hanya dirasakan oleh Jiwasraya, tetapi juga oleh seluruh nasabah yang mengalami kerugian akibat kegagalan perusahaan dalam memenuhi kewajiban

klaim. Kasus ini memaksa pemerintah untuk melakukan restrukturisasi besar-besaran dan memperkuat regulasi dalam industri asuransi guna mencegah terjadinya kasus serupa di masa mendatang (Setiawan, 2020).

Setelah melewati masa-masa sulit, upaya restrukturisasi Jiwasraya yang dilakukan oleh pemerintah memberikan harapan baru bagi pemulihan perusahaan. Langkah pengalihan polis ke IFG Life dan perbaikan tata kelola perusahaan diharapkan dapat memulihkan kepercayaan nasabah serta menjaga stabilitas keuangan perusahaan. Selain itu, perubahan dalam manajemen dan kebijakan investasi yang lebih berhati-hati diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kinerja perusahaan di masa mendatang. Jiwasraya memiliki peluang untuk bangkit dan kembali berkontribusi dalam industri asuransi jika mampu memperbaiki kelemahan tata kelola dan mengedepankan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan investasi. Industri asuransi di Indonesia secara keseluruhan juga diharapkan dapat mengambil pelajaran dari kasus Jiwasraya. Kasus ini menunjukkan pentingnya penerapan tata kelola yang baik dan kepatuhan terhadap regulasi, serta pentingnya pengawasan yang efektif terhadap setiap kebijakan investasi. Dengan adanya regulasi baru dari OJK yang memperketat pengelolaan dana investasi, perusahaan asuransi lain diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan perlindungan bagi nasabah. Upaya ini bertujuan untuk menciptakan industri asuransi yang lebih stabil dan terpercaya bagi masyarakat.

Melalui penguatan regulasi dan peningkatan pengawasan, prospek industri asuransi di Indonesia dapat menjadi lebih cerah. Adanya kesadaran akan pentingnya manajemen risiko dan transparansi diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan asuransi. Selain itu, dengan semakin berkembangnya teknologi, perusahaan asuransi diharapkan dapat memanfaatkan sistem digital untuk meningkatkan.

Daftar Pustaka

- Christian, N., & Julyanti, L. (2022). Analisis Kasus PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) dengan Teori Dasar Fraud. *Jurnal Ilmiah MEA*, 6(1), 34-45. <https://doi.org/10.31219/osf.io/xy78h>
- Palyama, S. (2022). Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Di Indonesia (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwasraya). *Jurnal Hukum dan Etika Kesehatan*, 9(2), 56-68. <https://doi.org/10.31219/osf.io/z7b8w>
- Sagala, A. H., Nuryanti, F., Adryenne, K. I. M., & Sulasmi, R. A. D. P. (2023). Pelanggaran Etika Dalam Bum: Studi Kasus Mega Korupsi Pt Asuransi Jiwasraya. *Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora*, 1(3), 100-110.
- Setiawan, I. (2020). Bedah kasus gagal bayar dan kerugian PT. Asuransi Jiwasraya (Persero). *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 15(4), 23-35. <https://doi.org/10.31219/osf.io/w9g34>